**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

***ABSTRACT* ii**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 6

1.3. Batasan Masalah 6

1.4. Rumusan Masalah 7

1.5. Tujuan Penelitian 7

1.6. Manfaat Penelitian 8

1.7. Anggapan Dasar 9

1.8. Hipotesis 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11**

2.1. Pengertian SDM **11**

2.2. Disiplin Kerja 11

2.2.1. Pengertian Disiplin Kerja **11**

2.2.2. Pentingnya Kedisiplinan **12**

2.2.3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kedisiplinan 13

2.2.4. Bentuk-bentuk Disiplin Kerja 14

2.2.5. Indikator Disiplin Kerja 15

2.3. Profesionalisme 18

 2.3.1. Pengertian Profesionalisme 18

 2.3.2.Ciri-ciri Profesionalisme 19

 2.3.3.Indikator Profesionalisme 20

 2.3.4.Syarat-syarat Seorang Profesionalisme 21

2.4. Kualitas Pelayanan Publik 22 2.4.1.Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 22

 2.4.2.Ciri-ciri Kualitas Pelayanan Publik 22

 2.4.3.Tujuan dan Asas Kualitas Pelayanan Publik 23

 2.4.4.Indikator Kualitas Pelayanan Publik 23

2.5. Penelitian Terdahulu 24

2.6. Kerangka Konseptual 25

**BAB III METODE PENELITIAN 29**

3.1. Desain Penelitian 29

 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 29

 3.2.1.Tempat Penelitian 29

 3.2.2.Waktu Penelitian 29

3.3. Populasi dan Sampel 30

 3.3.1. Populasi 30

 3.3.2. Sampel 31

3.4. Variabel dan Indikator 32

 3.4.1. Variabel 32

 3.4.2.Indikator 33

 3.4.3. Skala Pengukuran Variabel 34

 3.4.4. Definisi Oprasional Variabel 34

3.5. Instrumen Penelitian 35

3.6. Teknik Pengumpulan Data 36

 3.6.1. Wawancara 36

 3.6.2. Observasi 36

3.6.3.Daftar Pertanyaan (Kuesioner) 36

3.7. Teknik Analisis Data 37

 3.7.1. Analisis Deskriptif 37

 3.7.2. Analisi Kuantitatif 37

3.7.2.1. Uji Validitas 38

3.7.2.2. Uji Reliabilitas 39

 3.7.3. Analisis Regresi Linier berganda 39

 3.7.4. Uji Hipotesis 40

 3.7.4.1. Uji T (Parsial) 40

 3.7.4.2. Uji F (Simultan) 41

 3.7.4.3. Koefisien Determinasi (R2) 41

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41**

4.1 Hasil Penelitian 42

 4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang 42

 4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang 43

 4.1.3 Struktur Organisasi 43

 4.1.4 Tugas dan Wewenang 45

 4.2 Pembahasan Data 57

 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 57

 4.3 Analisis Hasil dan Pembahasan 76

 4.3.1 Uji Validitas 77

 4.3.2 Uji Reliabilitas 79

 4.3.3 Regresi Linier Berganda 80

 4.3.4 Uji t (Parsial) 82

 4.3.5 Uji F 84

 4.3.6 Koefisien Determinasi 85

 4.3.7 Pembahasan 86

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 89

 5.1 Kesimpulan 89

 5.2 Saran 90

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Penduduk yang Mendapatkan KIS 5

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian 30

Tabel 3.2. Alternatif Jawaban Responden 34

Tabel 3.3. Variabel dan Indikator 35

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 58

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur 58

Tabel 4.3 Pernyataan 1 Variabel Bebas (X1) 59

Tabel 4.4 Pernyataan 2 Variabel Bebas (X1) 60

Tabel 4.5 Pernyataan 3 Variabel Bebas (X1) 60

Tabel 4.6 Pernyataan 4 Variabel Bebas (X1) 61

Tabel 4.7 Pernyataan 5 Variabel Bebas (X1) 61

Tabel 4.8 Pernyataan 6 Variabel Bebas (X1) 62

Tabel 4.9 Pernyataan 7 Variabel Bebas (X1) 62

Tabel 4.10 Pernyataan 8 Variabel Bebas (X1) 63

Tabel 4.11 Pernyataan 9 Variabel Bebas (X1) 64

Tabel 4.12 Pernyataan 10 Variabel Bebas (X1) 64

Tabel 4.13 Pernyataan 1 Variabel Bebas (X2) 65

Tabel 4.14 Pernyataan 2 Variabel Bebas (X2) 65

Tabel 4.15 Pernyataan 3 Variabel Bebas (X2) 66

Tabel 4.16 Pernyataan 4 Variabel Bebas (X2) 67

Tabel 4.17 Pernyataan 5 Variabel Bebas (X2) 67

Tabel 4.18 Pernyataan 6 Variabel Bebas (X2) 68

Tabel 4.19 Pernyataan 7 Variabel Bebas (X2) 68

Tabel 4.20 Pernyataan 8 Variabel Bebas (X2) 69

Tabel 4.21 Pernyataan 9 Variabel Bebas (X2) 69

Tabel 4.22 Pernyataan 10 Variabel Bebas (X2) 70

Tabel 4.23 Pernyataan 1 Variabel Terikat (Y) 71

Tabel 4.24 Pernyataan 2 Variabel Terikat (Y) 71

Tabel 4.25 Pernyataan 3 Variabel Terikat (Y) 72

Tabel 4.26 Pernyataan 4 Variabel Terikat (Y) 72

Tabel 4.27 Pernyataan 5 Variabel Terikat (Y) 73

Tabel 4.28 Pernyataan 6 Variabel Terikat (Y) 74

Tabel 4.29 Pernyataan 7 Variabel Terikat (Y) 74

Tabel 4.30 Pernyataan 8 Variabel Terikat (Y) 75

Tabel 4.31 Pernyataan 9 Variabel Terikat (Y) 75

Tabel 4.32 Pernyataan 10 Variabel Terikat (Y) 76

Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas X1 77

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas X2 78

Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Y 78

Tabel 4.36 Hasil Uji Reliabilitas (X1) 79

Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas (X2) 80

Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas (Y) 80

Tabel 4.39 Hasil Regresi Linier Berganda 81

Tabel 4.40 Hasil Uji t 83

Tabel 4.41 Hasil Uji F 84

Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi 85

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual 28

Gambar 4.1. Logo Perusahaan 42

Gambar 4.2. Struktur Organisasi 44

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 94

Lampiran 2 99

Lampiran 3 102

Lampiran 4 117

Lampiran 5 123

Lampiran 6 128

Lampiran 7 130

Lampiran 8 132